

PROFIL TEMATIC: ŞTIINŢE COMPLEMENTARE

Comportamentul informațional al utilizatorilor: abordări teoretice

Autori: ***S. Erhan, Z. Anisei***

"Explorarea comportamentului utilizatorilor, măsurarea satisfacției utilizatorilor, satisfacerea nevoilor utilizatorilor, chiar înainte de a fi exprimate, a devenit o artă, o știință în serviciile de calitate a bibliotecii"

Malliari și Kyriaki-Manessi

Comportamentul informațional CI are un impact major asupra activităților și serviciilor inerente bibliotecii, demonstrat de numeroase studii și cercetări asupra acestui aspect.

✓ Deci, ce tipare de comportament informațional sunt evidențiate în rândul utilizatorilor și în ce situații?

✓ Ce circumstanțe sunt favorabile pentru un comportament informaţional optim și cum pot fi integrate acestea în mediul biblioteconomic?

- *Comportamentul* reprezintă totalitatea activităţilor exterioare ale unei fiinţe, destinate satisfacerii unei motivaţii sau a unui instinct şi care în cazul omului este subordonat unui sens valoric.
- *Comportamentul informațional* este acțiunea (sau inacțiunea) unui individ atunci când se confruntă cu o nevoie informațională.

Gama de comportamente informaționale includ necesitățile informaționale, căutarea, schimbul sau suprimarea informațiilor odată descoperite, evitarea informațiilor, stocarea informațiilor și alte comportamente posibile

Incursiuni istorice. Abordări definitorii.

Studiul modern al comportamentului informațional uman - The Royal Society Scientific Information Conference din anul 1948.

Ayres & McKinnie, 1916, *The Library Survey* de McDiarmid, 1940 – studii care au vizat utilizarea bibliotecii, în general, și erau mai puțin axate pe nevoile care îi conduceau pe oameni la bibliotecă ca sursă de informații, de ex:

În anul 2000, Wilson menţiona că studiile din această epocă s-au concentrat pe utilizarea sistemelor și documentelor informaționale, studii axate pe documente din 1948-1965 ce explorau nevoile informaționale și că, „din anii 1980 a existat o schimbare către o abordare „ centrată pe persoană ”.



- ✓ Wilson , 1981 - în afară de regăsirea informațiilor, nu există practic nici un alt domeniu al științei informației care să necesite un efort considerabil de cercetare și scriere ca „studiul comportamentului utilizatorilor ".

- ✓ Sethi, 1990 a chestionat 256 de membri ai facultății de științe sociale din universitățile din India. Studiul a constatat că respondenții preferau reviste, cărți, documente guvernamentale și servicii de referință pentru a-și satisface necesităţile informaționale, spre deosebire de indexarea surselor, recenzii de carte, lucrări de conferință, disertații, teze, ziare și alte surse mai puțin utilizate.

- ✓ Wilson, 2000 - ”totalitatea comportamentului uman în relație cu sursele și canalele de informație”;

- ✓ Majid și Kassim, 2000 - nevoile informaționale și comportamentul informațional al academicienilor au - domeniu popular de cercetare.

- ✓ Bruce, 2005 - „informația joacă un rol semnificativ în viața noastră profesională și personală zilnică și suntem în mod constant provocați să utilizăm informațiile de care avem nevoie pentru muncă, decizii și sarcini zilnice”.

- ✓ Savolainen, 2007 - CI este un “concept umbrelă” care denotă modul general în care oamenii utilizează informațiile.
- ✓ Bates, 2010 - CI este utilizat în descrierea diferitelor moduri în care omul interacționează cu informațiile;
- ✓ Nelly Țurcan, 2015 - “utilizatorul care a conştientizat nevoia de informare, formulează o întrebare sau o cerinţă pe care o direcţionează pe un canal de comunicare, spre un sistem de informare, în scopul de a primi un răspuns (verbal, scris, vizual) care să-i satisfacă această nevoie”;
- ✓ Agarwal, 2017 - „CI include gama de procese de la realizarea unei nevoi informaţionale la utilizarea informațiilor ”;
- ✓ Riedi, 2017 - ”totalitatea comportamentului uman în raport cu sursele și canalele de informații, inclusiv căutarea și utilizarea informațiilor atât active, cât și pasive”;
- ✓ Afzal, 2017 - pentru satisfacerea necesităţilor informaționale se stabilește o strategie de identificare a resursele şi informațiilor posibile;
- ✓ Școala de informații (iSchool) de la Kent State University, 2020 - ce informații caută un grup de utilizatori, cum le găsesc și cum le folosesc;
- ✓ Case, 2020 - **CI** include căutarea informațiilor, descoperirea accidentală, distribuirea și utilizarea informațiilor.

Conceptul CI include mai mulți termeni utilizați în diverse contexte:





Caracteristici ale CI, (Ellis, 1987; Ellis, Cox et al., 1993; Ellis & Haugan, 1997):

- Pornire: mijloacele folosite de utilizator pentru a începe procesul de căutarea a informațiilor, și selectarea surselor de informații relevante;
- Navigare: navigarea prin fluxul informațional atât formal cât și informal;
- Diferențierea: modalitatea de filtrare a fluxului de informații regăsit;
- Monitorizare: evidența resurselor pe domenii de interes;
- Extragerea: identificarea resurselor relevante de informații;
- Verificarea: verificarea informațiilor regăsite.

Modele de Comportament Informațional

Kuhlthau
Dervin

- Kuhlthau
- Dervin
- Wilson

Taylor

Belkin

Belkin

Modelul Procesului de căutare a informațiilor al lui Carol Kuhlthau (1985,1988, 1993, 1999, 2001, 2004)

Analizează căutarea informațiilor care progresează în diferite etape:

- inițierea, prevalează sentimentul de anxietate și incertitudine;
- selecție (optimism);
- explorare (confuzie / frustrare / îndoială);
- formulare (claritate);
- colectare (încredere);
- prezentare (ușurare / satisfacție sau dezamăgire).

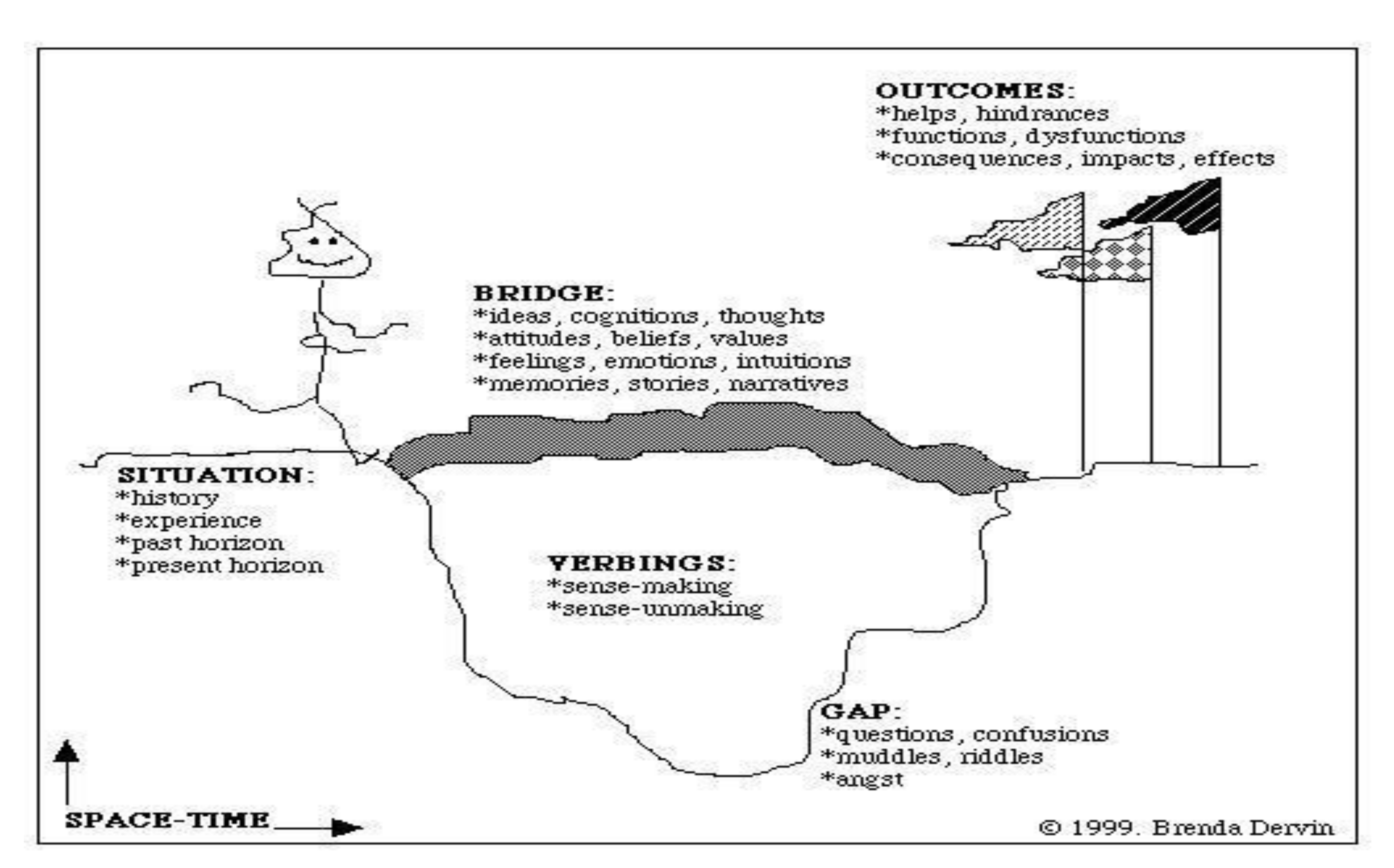
Model of the Information Search Process

Tasks	Initiation	Selection	Exploration	Formulation	Collection	Presentation
Feelings (affective)	uncertainly	optimism	confusion frustration doubt	clarity	sense of direction/ confidence	satisfaction or disappointment
Thoughts (cognitive)	vague---------------------------------→focused --------------------------------------→ increased interest					
Actions (physical)	seeking relevant information---------------------------→seeking pertinent information exploring documenting					

(Kuhlthau, 2004, p. 82.)

Modelul "Sense-Making" de Brenda Dervin (1983, 1992, 1996)

Autoarea investighează căutarea informațiilor prin prisma abordării senzoriale, care descrie oamenii ca deplasându-se în timp și spațiu până când ajung la un decalaj cognitiv, unde este percepută nevoia informațională.



Modelul general al CI -*Tom Wilson*



Explică trei aspecte ale acestui proces:

- căutarea de informații reprezintă răspunsul la anumite nevoi informaționale;
- unele surse informaționale sunt mai utilizate decât altele;
- percepțiile oamenilor influențează direct îndeplinirea eficientă a obiectivelor proprii.

În anul 2016 Wilson și-a evaluat modelele anterioare de CI și a evidențiat următoarele:

• Interacțiunea informațională începe cu dorința de a satisface nevoile informaționale;

• Motivația utilizatorilor de a căuta informaţii pentru a satisface o nevoie informațională este influențată de anumiți factori;

• CI poate fi afectat de succesul sau insucccesul rezultatului căutării informațiilor;

• Etapele procesului de căutare a informațiilor includ căutarea, schimbul şi transferul de informații.

Modelul lui Robert Taylor

Etape ale procesului de căutare a informațiilor:

- identificarea unei nevoi viscerale care nu poate fi exprimată;
- formularea unei nevoi conștiente care este exprimată ca „o afirmație ambiguă și vagă”;
- exprimarea unei nevoi raționale;
- stabilirea unei nevoi compromise.

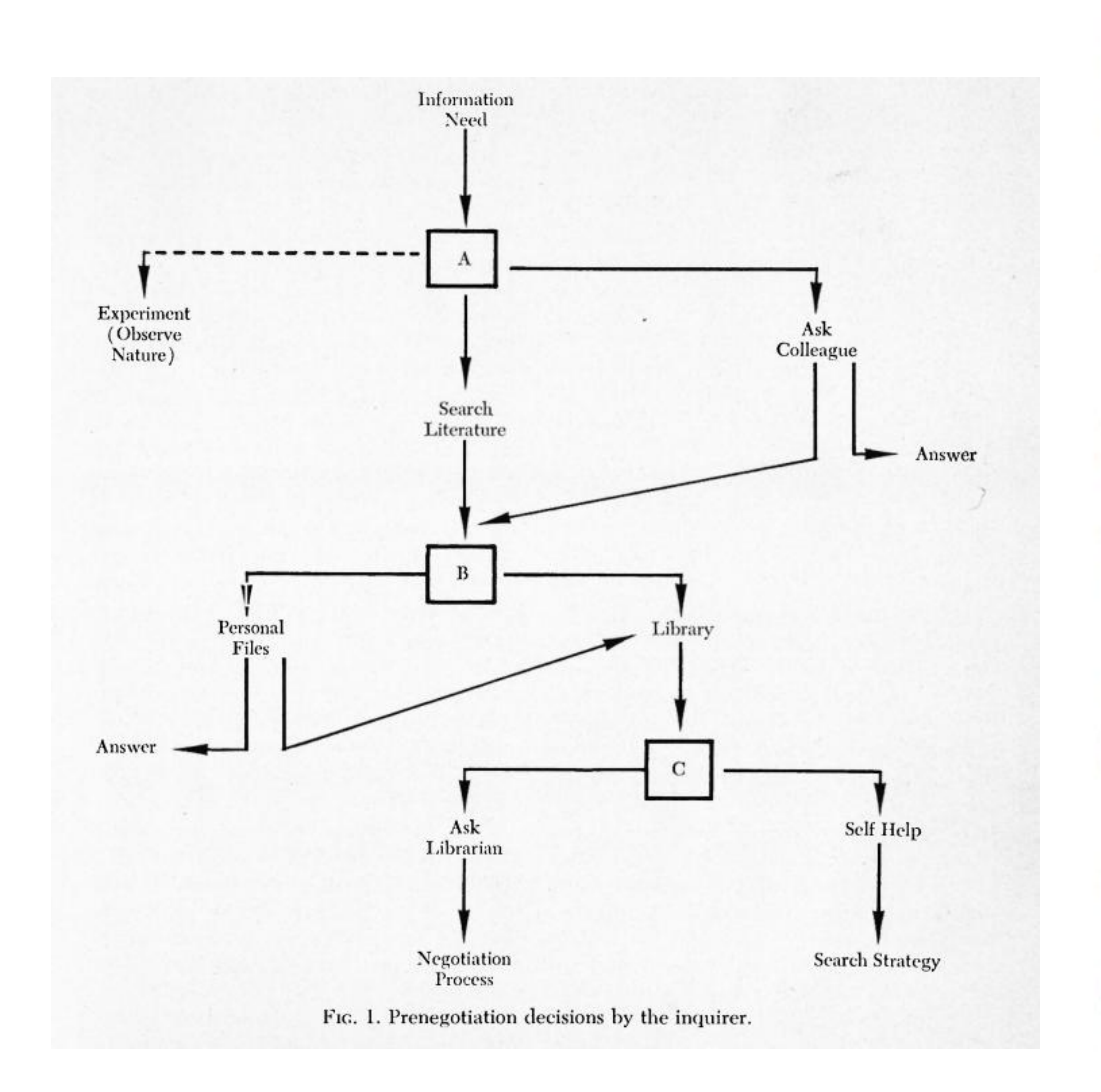


Fig. 1. Prenegotiation decisions by the inquirer.

Nicholas Belkin

Anomalous States of Knowledge (ASK)

Potrivit lui Belkin, fiecare căutare începe cu o problemă și necesitatea de a fi rezolvată, decalajul dintre acestea se referă la necesitatea informațiilor, care conduc la căutarea de noi informații.

Levels of information need continuum

Most Vague ⟷ Most Specific

- Different retrieval tasks for different ASKs

Factorii care pot afecta comportamentul utilizatorului în procesul de căutare a informațiilor, Chatter, 2017:

- Disponibilitatea surselor de informații;
- Lipsa conștientizării cu privire la sursele de informații disponibile;
- Strategii de căutare / stiluri individuale de căutare a informațiilor;
- Răspândirea informațiilor în prea multe surse;
- Lipsa cunoștințelor despre tehnicile de recuperare a informațiilor;
- Comportamentul nesustenabil al personalului bibliotecii;
- Lipsa infrastructurii precum computerele, conexiunea la internet etc.;
- Rezultatul negativ al procesului de căutare a informațiilor;
- Timpul disponibil pentru efectuarea unei căutări;
- Sarcina sau obiectivul pentru care sunt necesare informațiile.



CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

- Este necesar ca Biblioteca să studieze continuu CI al utilizatorilor;
- Bibliotecarii să monitorizeze toate schimbările, dinamica evoluţiei mediului informaţional;
- Bibliotecarii trebuie să contribuie la adaptarea utilizatorilor la mediul informaţional aflat în permanentă schimbare prin consultanţă şi instruire;
- Biblioteca trebuie să modeleze CI al utilizatorilor ca acesta să fie relevant resurselor informaţionale, instrumentelor de regăsire a informaţiei de care dispune şi are acces;
- Cunoaşterea CI al utilizatorilor va contribui la optimizarea serviciilor informaţionale ale bibliotecii.

Mulţumesc pentru atenţie!